

# A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETI MUNKÁRA HATÓ EGYIK TÉNYEZŐRŐL

A békéltetés „reklámja”: „eljárása gyors, olcsó és szakszerű”. Ragadjuk ki ebből most a gyorsaságot, és nézzük meg, mindig gyorsan a végére tud-e járni a testület a hozzá érkezett ügynek!

**Dr. Vasvári Csaba a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke foglalja össze tapasztalataikat.**

A békéltetés kulcsszereplője a Fogyasztó. Az ő kérelmére indulhat meg az eljárás. Ez nem mindig sikerül első nekifutásra, mert a kérelem nem felel meg, az „elvárhatóságnak”, és a jogszabályi előírásoknak.

Az utóbbi időben gyakran kapunk ehhez hasonló tartalmú kérelmet: „Az XY üzletben vásároltam egy (...) terméket, amit teljesen normálisan használtam. Rövid időn belül elromlott, visszavittem az üzletbe, ahol megnézték, de nem fogadták el a reklamációmat. Vételár visszatérítést kérek.” Csatolva semmi sincs hozzá.

Természetesen hiánypótlásra kell felszólítani a kérelmezőt, mert az sem derül ki, hogy kívül került jogviszonyba. Nem tudjuk meg, hogy mikor vásárolt, és azt sem, hogy tett-e valamilyen kísérletet a problémája megoldása érdekében azon túl, hogy a termékkel visszament az üzletbe. Esetenként még az sem deríthető ki, hogy hol érhető el a kérelmező, mert a címét sem adta meg.

Vannak esetek, amikor akár 15-30 napos határidőt célszerű biztosítani a Fogyasztónak, aki persze a hiányokat vagy pótolja, vagy nem. Ha nem válaszol, meg kell szüntetni az eljárást. Lehet persze, hogy közben megoldódott a problémája, és azért hallgat. Ha viszont így van, akkor alapvető „udvariassági gesztusnak” tartanánk, hogy erről tájékoztassa azt, aki már foglalkozott a problémájával.

Emiatt – és a postai átfutási idő, valamint a törvényben előírt határidőkre is tekintettel – nem egyszer akár több hetes is lehet az a „késedelem”, amíg az eljárás ténylegesen megindítható lesz. De ez, illetve a megindítási gyorsaság növelésének lehetősége elsősorban nem a békéltető testületen múlik. (Az eljárásban a határidők onnan számítanak, amikor a kérelem hiánytalanul a rendelkezésre áll.)

Érdemes megnézni, kik tartoznak a saját ügyük „hátráltatói” közé!

Kaptunk már, más ügyében írt, teljesen használhatatlan kérelmet adótanácsadótól is (ráadásul meghatalmazás nélkül), és küldtünk már hiánypótlási felhívást, titulását gondosan megnevező személynek, egyetemi tanszéki e-mailre is, éppúgy, mint egészségügyi központ orvosának. Tehát nem iskolázottság-függő ez a probléma.

Pedig csak, ahogy mondani szokás, a józan paraszti ésszt kellene használni, amikor nekiáll a Fogyasztó a kérelem megírásának. (Azaz a kérelemben többek között szerepelni kell a saját nevének, címének, annak a vállalkozásnak a megnevezése és címe, akivel szemben panasz van, az ügy rövid leírása, mit szeretne elérni pontosan, és milyen bizonyítékok állnak a rendelkezésére.)

A fölösleges idő-, költség-, munka- ráfordítás megspórolható lenne, ha jobban figyelnénk egymásra, a szabályokra.



# AMIKOR NEM ÉLHETÜNK A 14 NAPOS, INDOKOLÁS NÉLKÜLI ELÁLLÁSI JOGUNKKAL

**A** mióta hatályba lépett a távollévők között kötött szerződésekre vonatkozó különös szabályokat is tartalmazó kormányrendelet, azóta gyakran hallani, hogy ez megoldotta a fogyasztók minden problémáját, hiszen indokolás nélkül el lehet állni a szerződésektől! Igaz, megkönnyítette a viták rendezését, mert pontosabban, részletesebben szabályozza ezt a területet, de vannak olyan esetek, amikor mégsem lehet ezzel az „elállási joggal” élni, annak ellenére, hogy maga a szerződés távollévők között kötöttként jött létre. Abban az eljárásban is, amit most Dr. Vasvári Csaba a Veszprém Megyei Békéltető Testület elnöke bemutat, erről volt szó, vagyis hogy az általános elállási jogot és a felek kötelezettségeit szabályozó rendelkezéseket követi egy felsorolás, amiben azokat a kivételeket határozza meg a rendelet, amikor nem lehet élni az elállási joggal.



A fogyasztónak megtetszett egy fényképen látható, mintás kardinán, amit szeretett volna megkötötni, az interneten kezdett kutakodni, és talált is egy vállalkozót, akivel levelezni kezdett. A levelezésből az a következtetés volt levonható, hogy a fogyasztó az elküldött fénykép alapján kívánta a megadott méreteinek megfelelő kardinát megkötötni, abból a fonalból, amit közösen választottak ki. Külön szerződést nem kötöttek, de a vállalkozó végül is elvállalta a kardinán megkötését. A fonal árát a fogyasztó előre meg is küldte, az számlával igazoltan került megvásárolásra. A 12 000 forintos munkadíjat a kardinán elkészülte után fizette meg a fogyasztó. Amikor elkészült a termék, a fogyasztó azonnal kifogásolta, hogy a mintaként küldött fénykép és az elkészített kardinán egészen más volt, és ezért szeretne volna visszakapni a készítőnek kifizetett teljes összeget, mert a pénzéért nem azt kapta, mint amiben előzőleg megegyeztek.

A vállalkozó a kérést elutasította, mivel egyedi utasításra, kifejezett kérésre rendelt termékről van szó, ebben az esetben nem illeti meg az elállás joga a megrendelőt. A vállalkozó szerint a fogyasztónak tisztában kellett lennie azzal, hogy „kézzel nem lehet egy szabott kardinán, pulóver pontos mását megkötöni, csak hasonlót, hiszen itt nem

a varrással, hanem a kötőtűkkel kell a formát kialakítani, tehát passzét kell például kötni.” A vállalkozó még a megállapodásuk előtt felhívta a fogyasztó figyelmét arra, hogy a fényképen látható bőrbetétet nem tudja kialakítani, csak hasonlóan elkészíteni. Úgy vélte, hogy ezt figyelembe véve, a legjobb tudása szerint, méretre készítette el a fogyasztó részére a kardinát.

Az eljáró tanács a döntés meghozatalakor figyelemmel volt arra, hogy az indokolás nélküli elállási jog nem gyakorolható olyan nem előre gyártott termék esetében, amelyet a fogyasztó utasítása alapján vagy kifejezett kérésére állítottak elő, vagy olyan termék esetében, amelyet egyértelműen a fogyasztó személyére szabtak.

Ugyanakkor a hibás teljesítésre és kellékszavatosságra vonatkozó rendelkezések közül azt a szabályt vette alapul az eljáró tanács, hogy a hibás teljesítés megállapítható, ha a szolgáltatás a teljesítés időpontjában nem felel meg a szerződésben foglaltaknak. A rendelkezésre álló iratok, fotók alapján egyértelműen megállapítható volt, hogy hibásan teljesített a vállalkozó, mivel az elkészített kardinán – a képek összehasonlítása alapján – nem hasonlítható a mintaként megadott ruhadarabhoz.

Mivel a kijavítás vagy csere nem érvényesíthető igények jelen esetben, az eljáró tanács az arányos árleszállítást tartotta célravezetőnek, aszerint, hogy – mivel a kardinánhoz a fonalat a fogyasztó megfizette, és a termék megmarad nála – a kézi kötés, mint elvégzett munka díja felének visszatérítését ajánlotta a vállalkozó számára.

Kiemelte azt is, hogy a hibás teljesítésben mindkét fél magatartása közreható. A vállalkozó szakmai gondossága körében tudhatta, hogy nem tudja teljesen a képpel megegyezően elkészíteni a megrendelt ruhadarabot az általa alkalmazott technikával. Ugyanakkor a fogyasztó figyelmét nem kellő mértékben hívta fel erre.



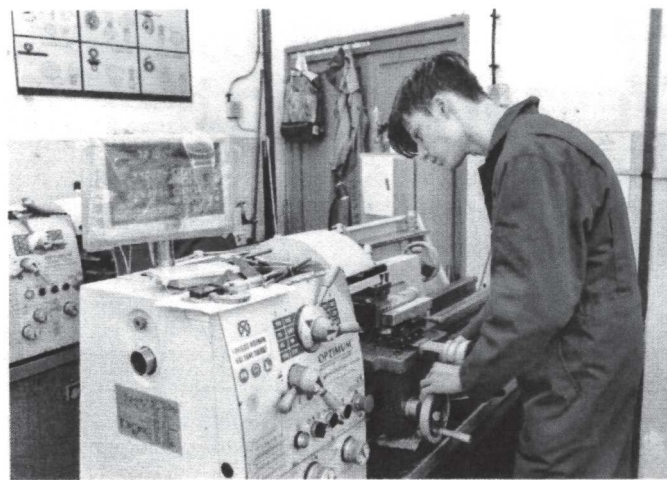
# Élményeket szereztek

**A Jendra-nap célja, hogy a különböző szakmá-  
rúleteken tanulók más szakmai területekkel  
kapcsolatban is szerezzenek élményeket.**

Veszprém megye legnagyobb középiskolájaként a Veszprémi Szakképzési Centrum Jendrassik-Venesz Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája második alkalommal rendezte meg a kétnapos Jendra-napot. A rendezvény célja, hogy a különböző szakmá-  
rúleteken tanulók szerezzenek élményeket más szakmá-  
rúletekkel kapcsolatban úgy, hogy az iskola névadójának szellemisége is megjelenjen eközben.

Az esemény rangját jelzi, hogy az előző tanévben 78, idén 84

csapat igyekezett megoldani a hét szakmai és műveltségi terület köré szervezett versenyfeladatokat. A második napon több iskola vett részt a meghívásos, barátságos versenyeken. A gasztronómia-turisztika területén: Budapesti Vendéglátóipari és Humán SZC Gundel Károly Szakképző Iskolája (Budapest), Pápai SZC Egry József Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma (Zánka), Siófoki SZC Krúdy Gyula Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája (Sió-



fok), Székesfehérvári SZC Deák Ferenc Kereskedelmi és Vendéglátóipari Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája (Székesfehérvár), Veszprémi SZC Jendrassik-Venesz Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája (Veszprém), Veszprémi SZC „Séf” Vendéglátóipari és Turisztikai Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája (Veszprém), Zalaegerszegi SZC Keszthelyi Vendéglá-

tó Szakgimnáziuma, Szakközépiskolája és Kollégiuma (Keszthely).

A gépészet területén: Pápai SZC Reguly Antal Szakképző Iskolája és Kollégiuma (Zirc), Tatabányai Szakképzési Centrum Bánki Donát Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája (Kisbér), Veszprémi SZC Jendrassik-Venesz Szakgimnáziuma és Szakközépiskolája (Veszprém).

## BÉKÉLTETŐ SAROK

# Magas az ügyek száma

**Ismét háromszázon felüli eljárást fejezett be tavaly a Veszprém Megyei Békéltető Testület. A beérkezett ügyek nagy részét 25–45 napon belül (a törvény 90, illetve kivételes esetekben 120 napot biztosít rá) befejezték. Tizenhat ügyet hoztak át 2018-ra.**

Az év során valamivel több mint 40 esetben született egyezség a felek között, tájékoztatott dr. Vasvári Csaba, a testület elnöke. Nyolc esetben kötelezést tartalmazó határozattal zárta le az ügyet az eljáró tanács, 55 ajánlást fogalmaztak meg a vállalkozásoknak. A fogyasztó szempontjából pozitív megoldás volt az is, amikor maga az eljárást kezdeményező vonta vissza a beadványát (22), illetve a 12 olyan eset, amikor a meghallgatás megtartását megelőzően megoldás született. De ide sorolható az az 50 olyan megszüntető döntés, amit azért hozott a tanács, mert úgy ítélte meg, hogy nincs szükség a folytatásra (általában azért, mert megoldódott az ügy). A kérelem –

alaptalansága miatti – elutasítására öt esetben került sor. A 82, úgynevezett c) pontos megszüntetésre pedig döntően azért került sor, mert a meghallgatással sem sikerült minden kérdést egyértelműen tisztázni, és mivel a testületnek bizonyítási eljárás lefolytatására, szakértő kirendelésére, tanúk be rendelésére nincs jogosítványa, az eljárás folytatása lehetetlenné vált. 23 ügyet azért kellett megszüntetni, mert a fogyasztó a hiánypótlási kötelezettségének nem tett eleget.

A 2017-ben meghozott 55 ajánlásukból mindössze 12-t nem teljesítették: közülük négy természetes személy; az egyik vállalkozás (immár másodszor sem teljesítette az ajánlást). Van olyan, amelyik

időközben kényszerszünet alá került, illetve egyik ellen tíz, a másik ellen kettő végrehajtási eljárás van bejegyezve. Az év során nyolc kötelezést tartalmazó határozat született.

Az elnök arról tájékoztatott, hogy a befejezett ügyek közül most is kisebbségben voltak a szolgáltatásokkal összefüggő esetek (141). Változatlanul sok az építőipari kivitelezésekkel kapcsolatos megkeresések száma (25), amelyek jó része megelőzhető lett volna, ha a fogyasztók körültekintően választottak volna kivitelezőt. Telefonszolgáltatással 21, internetszolgáltatással összefüggő esetük kilenc volt. Hat turizmust érintő és négy parkolási ügyben jártak el. Autópályadíjas ügy hat, postai ügy öt volt, a kábelszolgáltatást öt kérelem érintette. Ezeken felül volt távhő-; víz-, csatorna-; gáz- és villamosenergia-szolgáltatással kapcsolatos esetük is. A közszolgáltatások közül kiemelte a 16

## VESZPRÉM MEGYEI BÉKÉLTETŐ TESTÜLET

8200 Veszprém, Radnóti M. tér 1.

Pf.: 220 (A testület helyiségei:

fsz. 115., 116.)

telefon: 88/814-111, fax: 88/412-150

e-mail: info@bekeltetesveszprem.hu

honlap:

www.bekeltetesveszprem.hu

fogadóóra: 2018. január 1-jétől

minden kedden 8.00–13.00 óra

között

Célszerű előzetesen a 88/814-111

telefonon is érdeklődni!

A testület elnöke hívható

(hétköznap 8.00–13.00 között):

06-30-608-0270

Dokumentumok benyújthatók

e-mailben, faxon, postai úton is,

illetve munkanapokon átadhatók

a Kereskedelmi és Iparkamara

Titkárságán (II. emelet) is.

hulladékszállítással kapcsolatos vitás esetet.

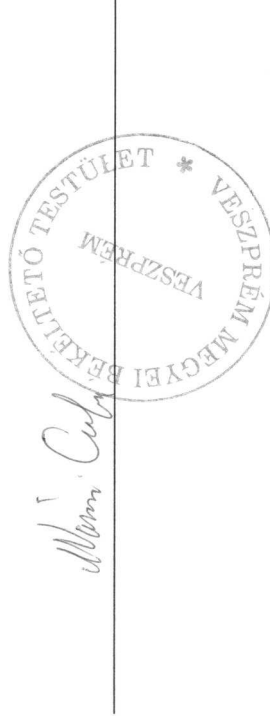
Termékekkel függött össze 162 ügyük, ezek között a lábbelikkal kapcsolatos bejelentések (53) továbbra is listavezetők. Nagyobb számban (31) híradástechnikai eszközökkel kapcsolatos problémákkal fordultak hozzájuk.



**Statistikai adatlap (1. számú melléklet)**  
**A békéltető testület ügyszáma és az általa hozott határozatok**  
**2018.01.01-03.31. között**  
 Táblázat készítésének időpontja: 2018. 04.hó 03.nap

Ügy kimenetele												
Békéltető Testületek	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Áttétel		Összesen
					kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetőtl	kérelem megalapozatlansága	kérelem nem pótol (hiánypótlásnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya	illetékesség hiánya	
19. Veszprém	12	1	17	1	5	3	25	6	9	1	2	82

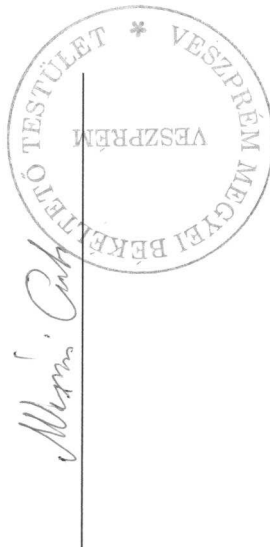
Veszprém, 2018. április 03.



**Átlázzát készítésének időpontja: 2018. 04. hó 03. nap**

[illegible]

Veszprém, 2018. április 03.



**Táblázat készítésének időpontja: 2018. 04. hó 03. nap**

[illegible]

Veszprém, 2018. április 03.

*M. C. C.*

Statisztikai adatlap (3. számú melléklet)  
 A fogyasztói jogviták intézésének módja (2018. 01.01-03.31.)  
 Táblázat készítésének időpontja: 2018. 04.03.

Békéltető Testületek	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnök részvétele az eljárásban			Elnökhelyettesek részvétele az eljárásban		
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja
19. Veszprém	21	61	32	0	44 (31 írásban)	3	0	0	0

Veszprém, 2018. április 03.



Statistikai adatlap (4. számú melléklet)

A(z) Veszprém megyei Kereskedelmi és Iparkamara mellett szervezett Békéltető Testület döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról

2018.01.01-03.31. között

Táblázat készítésének időpontja: 2018. 04.hó 03.nap

	Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)	Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)	Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)	Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)
Bíróság előtt megtámadott ajánlások	0	0	0	0
Bíróság előtt megtámadott kötelezések	0	0	0	0
Összesen:	0	0	0	0

Veszprém, 2018. április 03.

*W. M. Cs.*

